

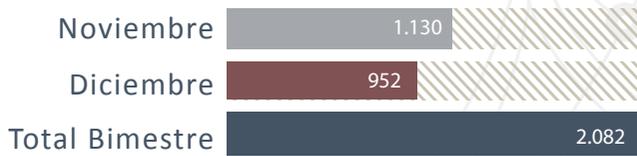


NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2017

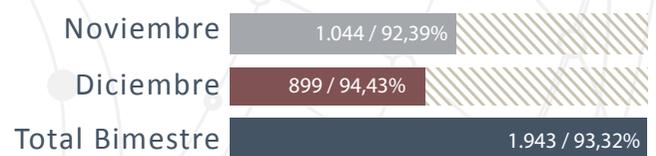


SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



Estandar comprometido según NSC

90%

Porcentaje de llamadas atendidas

93,32%



DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Disponibilidad global de los servicios



Estandar comprometido según NCS

90%

Disponibilidad de los servicios DCV

99,99%

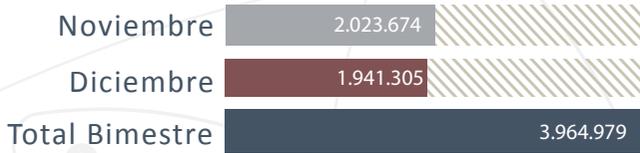
(*) Disponibilidad de los servicios: porcentaje de tiempo que los servicios del DCV han estado funcionando o disponibles. A Septiembre porcentaje de disponibilidad, menor es el tiempo de interrupción y viceversa. Se considera en esta medición los servicios SADE, SADE WEB, DVP y Servicio PACTOS.

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO PERÍODO NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2017



TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS

Total de transacciones



Tiempo de respuesta de los servicios



Estandar comprometido según NSC

2 Segundos

Tiempo promedio de respuesta

0,31 Segundos



PACTOS BANCO CENTRAL DE CHILE

	Noviembre	Diciembre	Total bimestre
Mensajes procesados	2.934	2.690	5.624
Tiempo promedio de proceso por archivo	0,95 seg	3,11 seg	2,03seg
Porcentaje de cumplimiento	99,76%	99,74%	99,75%
Archivos con tiempo de proceso Mayor a 1 minuto	7	7	14

Cumplimiento comprometido **98%** de mensajes en menos de

1:00 Minuto

Cumplimiento Servicio

99,75%

DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

DCV
Av. Apoquindo Nº 4001
Piso 12 - Las Condes.

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: **DCV.CL**
Síguenos en : **in**

Nº Accionistas
(56 2) 23939003

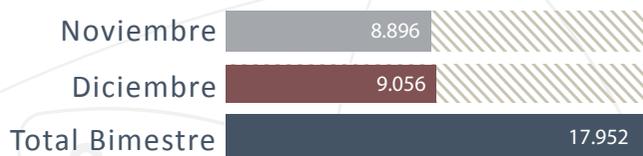
Nº Depositantes
(56 2) 23939001

Mail contacto
mac@dcv.cl



CÁMARA DE COMPENSACIÓN (CCLV) PAGADERA HOY (PH)

Registros procesados



Tiempo promedio liquidación operaciones de cámara



Estandar comprometido según NSC

2 Segundos

Tiempo promedio de respuesta

0,48 Segundos ✓



ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO DCV

	Promedio Septiembre	Número de encuestados
Evaluación global de los servicios DCV	6,3	120
Evaluación servicio de custodia	6,6	81
Evaluación servicio de custodia internacional	6,0	12
Evaluación servicio de registro y depósito de nuevas emisiones	6,5	20
Evaluación global servicio de registro electrónico de prendas	6,3	3
Evaluación general atención recibida de la mesa atención clientes (MAC)	6,5	81

Nota: los valores corresponden a la nota de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada servicio.

El estudio calidad de servicios DCV para el año 2017, se realiza solo en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre



DIRECCIÓN

ENCUÉTRANOS

CONTÁCTANOS

DCV
Av. Apoquindo Nº 4001
Piso 12 - Las Condes.

DCV Registros
Huerfanos 770 Piso 22,
Santiago Centro.

Sitio web: **DCV.CL**
Síguenos en :

Nº Accionistas
(56 2) 23939003

Nº Depositantes
(56 2) 23939001

Mail contacto
mac@dcv.cl